

横浜市指定管理者第三者評価制度

下野庭スポーツ会館
評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策のため、難しかった地域の方々との接触を回復しつつある状況です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域では下野庭スポーツ会館まつりの広報のため自治会掲示板を利用させていただきました。 ・会場の提供などで地域のスポーツ推進委員活動として開催されているさわやかスポーツ大会への支援を行っています。 ・運営委員会では、連合町内会長だけでなく、単位の自治会長も委員となっており、新たに委員に就任される方々には、会館の現状等について丁寧にご案内し、スタッフの日頃の取組なども紹介させていただき、支援者となっていただけるよう心がけています。 ・館長が地域の自治会のお祭り、イベント、運動会、賀詞交歓会などに招待されています。 ・港南区区民利用施設等ネットワーク会議で区内施設と連携・交流しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の広報紙「下野庭スポーツ会館だより」を、毎月編集し、掲示と配布用に法人が管理運営する他施設及び区民活動支援センターへ原稿をデータ送信している点。 ・前年に引き続き「下野庭スポーツ会館まつり」を開催(R5.9.24)し、子どもたちを中心に約350人が来場した点。 (3) 地域及び地域住民との連携全般 ・永野地区スポーツ推進委員連絡協議会に、さわやかスポーツ大会の支援として優先的にスポーツ室を会場として提供し、区のスポーツ振興に協力している点。 ・法人が、当施設を乳幼児から高齢者までサークル活動、スポーツ、レクリエーションなど交流を深める場所としてWebでPRしている点。 ・港南区民利用施設等ネットワーク会議に館長が出席して、情報交換など区内の区民利用施設と連携・交流している点。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議では、「日頃、スタッフさんの皆さんに丁寧に対応していただいている」などの評価をいただいています。 ・利用者アンケートにおいても、以下のとおり評価をいただいています。①施設内の雰囲気:非常に良い・良い(84.8%)③スタッフの対応:非常に良い・良い(95.7%) ・アンケートや利用者会議での要望はスタッフで共有できるだけ早期に改善しています。屋外ひろば倉庫のグラウンドゴルフのクラブ入れを取り出しやすいように整備しました。 ・利用者会議には、スポーツ団体と文化団体が参加しました。 ・これまでの物品販売に加え歩数計の電池の販売を始めました。 ・館長が生涯学習コーディネーター資格を取得し、区民活動支援センターとも連携し、利用者への情報提供を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等への実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自由記述欄の内容を「施設・設備等」「運営その他」「サービス全般に関する感想」の項目に分けてまとめている点。 (5) 自主事業 ・受付の机に「自主事業年間予定表」を配架し、掲示板に自主事業のポスターと自由に持ち帰れるA5版のチラシをクリップ留めして、自主事業の集客に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R6年7月に近隣に類似施設が開所して以降、利用者数が前年比で30%減少しているため、早急に対策を検討する必要がある。 ・アンケート結果から、「自主事業の開催を知らない」(35%)、「会館だよりが発行されていることを知らない」(70%)、「Webページを知らない」(61%)点が課題であるため、利用者の70%を占める65歳以上以外にも広く施設の存在を知ってもらえるような告知方法の検討が求められる。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・チェックリスト「仕事一覧表」を用いて、日常的な設備・器具等の点検や敷地内の見回りなどを通じてできるだけ気持ちよく・安全にご利用いただけるよう心がけています。 ・消毒用のアルコールを配置して感染症の予防対策に努めています。 ・スポーツ室のLED照明を新しいものに取り換え、室内が明るくスポーツがしやすくなりました。 ・スポーツ室の冷風機が故障していたので、修理して冷風が出るようになりました。 ・敷地内の草が繁茂して外観上問題があり、また、草むらがあるとゴミを捨てられてしまうので、日常の1人勤務の中では、実施できない草刈りをスタッフ総出で実施しました。 ・スポーツ室、ミーティング室にある鏡に、安全安心に利用できるよう保護するマットを吊り下げ、同時に備品の長寿命化に資するよう努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックリスト「仕事一覧表」を用いて、午前・午後・夜間の時間帯ごとに清掃の実施を確認・押印し、漏れのないよう努めている点。 (2) 備品管理業務 ・利用頻度の高い卓球台の安全性は、毎月初日の開館日に午後担当スタッフと夜間担当スタッフで点検している点。 ・安全上不具合を発見した場合は、日々の記録である「運営日誌」に問題点と修理結果を記載している点。 (4) 利用者視点での維持管理 ・スポーツ室やミーティング室の鏡に、衝突による破損から保護する自製のマットを吊り下げ、事故防止と鏡の保全に配慮している点。 (5) 施設・設備の維持管理全般 ・スタッフ総出で草刈りを行い外構を整備している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・道路側のブレース下部の発錆進行状況や、使用停止中の電気給湯器について修繕、取替、あるいは撤去を、関係部署に報告・相談するとよい。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・目に付きやすい玄関にAED を使用方法のポスターとともに設置しています。また、設置施設である旨を周知しています。 ・心肺蘇生法・AED取扱研修を毎年近隣の複数館で合同で行っており、緊急時の対応について継続的に研修を重ねるとともに、施設間の交流の機会としています。 ・冷房が効かないので、熱中症予防の観点で、温度計や掲示物で注意を喚起しています。 ・防火防災管理者をスタッフの中から選任しており、これに必要な管理者研修会に参加させ、修了証を取得させています。 ・昨年の防災訓練では、利用者も参加した避難訓練を実施することができました。 ・スタッフの採用にあたって、会館の近隣に住む方であることで機動力が期待できる方であることも考慮し、採用者を決定しています。 ・男女更衣室のロッカーなど転倒防止ポールを取り付けています。 ・館内に避難場所の地図を掲示し、情報提供に努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所に「緊急時の対応マニュアル」をフロー図化して掲示し、スタッフが素早く行動できるよう配慮している点。 <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前と午後の2回、建物内外を巡回して業務日誌に記載している他、「仕事一覧表」により安全性やサービスを点検している点。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室の壁に「緊急時の対応」を掲示し、その下の机に緊急時連絡先を記載。職員・スタッフ各自が緊急時電話先カードを所持し、状況に応じた電話連絡が取れるようにしている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ室の東南部の鉄扉は、直接、交通量の多い道路に繋がりがり出口が階段なので、飛び出し時の危険度が高い。現在は掲示物で注意喚起しているが、管理責任の見地から「常時閉」とし、換気等の必要時に利用者の安全に十分配慮して開扉するなど検討するとよい。
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・こうなん区民利用施設協会傘下の施設が共同で研修を行ったり、複数館を運営しているメリットを生かした運営を心がけています。 ・基本的な施設運営の柱となる部分を協会事務局が担うことで、集約化のメリットが生かされています。 ・スタッフの意見をできるだけ引き出し、施設運営の改善につながることは積極的に取り入れるようにしています。 ・館長が兼務者であることから、スタッフ間での主体的な取組が不可欠になっています。また、スタッフが担当する業務を毎年ローテーションで違った業務を担当するようにすることで、組織(施設)としての対応力を強化しています。 ・個人情報保護の観点から、責任体制を掲示物やホームページでも公表しています。 ・館内のLED 化に努め、トイレの自動点灯、洗面所の自動水栓等により節水・節電に努め、館内各所に節電を呼びかけるポスターを掲示して、利用者に協力をお願いしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各スタッフが自主事業を年間3講座ほど企画から講師選任、広報・募集、実施、報告まで責任を持って担当することにより、資質向上を図っている点。 <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内のLED 化、トイレの自動点灯、洗面所の自動水栓等により節水・節電に努め、館内各所に節電を呼びかけるポスターを掲示して、利用者に協力を仰いでいる点。 ・草刈りや鏡カバー作りなどをスタッフが行って経費削減に努めている点。 <p>(6) その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、スタッフが担当業務をローテーションすることによりスキル向上を図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書等をWebページで公表している旨とそのQRコードを掲示して、当施設の積極的な情報開示のPRと受付の業務負担軽減に繋がるとよい。
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーを設置して市民の健康増進に協力しています。また登下校時(8時頃と3時頃)に子どもを見守る環境づくりを行う「港南ひまわり83(ハチサン)運動」のポスターを掲示して利用者に啓蒙するなど市政、区政への協力を努めています。 ・インクカートリッジの回収箱を設置し、「ペットボトルキャップ回収事業」「マイボトル推進事業」にも参加して、資源リサイクルに協力しています。 ・法人が「横浜健康経営認証クラスAAA」の認証を受け(R4.3.25)、職員の健康を経営視点から捉え健康経営の方針を明確に表明し実践しています。 ・スタッフ一人ひとりが、施設を地域の大切な財産として認識しており、こうしたスタッフ一人ひとりの日々の対応が、会館を「気軽に・気持ちよく・楽しく」利用していただける源泉となっています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーを設置して市民の健康増進に協力している点。 ・登下校時(8時頃と3時頃)に子どもを見守る環境づくりを行う「港南ひまわり83(ハチサン)運動」のポスターを掲示して利用者にPRしている点。 ・インクカートリッジの回収箱、ペットボトルキャップ回収箱を設置し「マイボトル推進事業」に参加して、資源リサイクルに協力している点。 <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人及び館が「横浜健康経営認証クラスAAA」の認証を受け(R4.3.25)、職員の健康を経営視点から捉え健康経営の方針を明確に表明し実践している点。 ・法人が脱炭素取組宣言を行って(R6.11.13)、横浜市の脱炭素取組の応援を受けることになる点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の自治会掲示板に「スポーツ会館まつりポスター」等を掲出いただいています。 ・地域の方々に「スポーツ会館まつり」に参画いただき、楽しいイベントとして一緒に作り上げています。 ・スポーツ会館が所有している(ストライクアウトなど)を他施設等に貸し出し、活動を支援しています。 ・本年5月に開催した運営委員会では、出席した町内会長と自主事業や自治会の事業など情報交換ができました。 ・館長が地域の自治会のお祭り、イベント、運動会、賀詞交歓会などに招待されています。 ・港南区区民利用施設等ネットワーク会議で区内施設と連携・交流しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「広報紙配布枚数・配布先リスト」「令和5年度事業報告」、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の広報紙「下野庭スポーツ会館だより」を、毎月編集し、掲示と配布用に法人が管理運営する他施設及び区民活動支援センターへ原稿をデータ送信している点。 ・前年に引き続き「下野庭スポーツ会館まつり」(R5.9.24)を開催し、当日は「あそぼう」「ラジオ体操」「販売コーナー」「健康チェック」「ビンゴゲーム」「じゃんけん大会」などの催しに子どもたちを中心に約350人が来場した点。

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会は連合町内会長、地域自治会・町内会長、スポーツ推進委員、青少年指導員協議会員、保健活動推進協議会員と地域活動の責任者や見識者をもって構成しており、多様な観点から運営上の意見を頂ける点。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度運営委員会議事録(R6.5.23)」、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付ないかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「運営委員会議事録(R6.5.23)」「令和5年度修繕一覧」「技術相談票」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・委員会で課題とされた照明のLED化については、スタッフミーティングで取り上げ、日頃の利用者の意見などを踏まえ改善策を話し合い、LED照明の更新に向けて、区役所と調整するなど具体的な取り組みをした点。なお、利用者会議と同一課題であった。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・永野地区スポーツ推進委員連絡協議会に、さわやかスポーツ大会の支援として優先的にスポーツ室を会場として提供し、区のスポーツ振興に協力している点。 ・法人が、当施設を乳幼児から高齢者までサークル活動、スポーツ、レクリエーションなど交流を深める場所としてWebでPRしている点。 ・港南区民利用施設等ネットワーク会議に当施設の館長が出席して、情報交換など区内の区民利用施設と連携・交流をしている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・令和5年度は、スポーツ団体3団体、文化団体2団体の代表者で、5団体5名の利用者が参加し、利用者会議を開催した。ポスターの掲示だけでなく、スタッフが声掛けをして参加者を集めている点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議議事録(R6.3.7)」、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議では、意見交換の前に資料として利用者アンケートの集計結果を報告・説明し、積極的に課題の掘り起こしをしている点。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議議事録(R6.3.7)」「技術相談票」「令和5年度修繕一覧」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・運営委員会の課題と同一である。利用者のご意見で要望度が高かったスポーツ室のLED照明の交換について、金額が高額で実現が困難であったが、港南区役所との粘り強い交渉の結果、地域振興課から建築局保全推進課へ技術相談を頂き、R5年度中(R6.3.22)に実現できた点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施時期:R6.2.1-2.29、実施規模:164人 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・団体126人と個人25名から回答を得ている点。 ・フェース3項目と質問8項目の他、自由記述欄を用意し、幅広い要望を集めるよう工夫している点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度利用者アンケート等からの意見聴取」、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自由記述欄の内容を「施設・設備等」「運営その他」「サービス全般に関する感想」の項目に分けてまとめている点。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながっているかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度利用者アンケート等からの意見聴取」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自由記述欄に記入された要望への対応を検討している点。 ・「ミーティング室囲碁セット置き場が狭い」という声に対し、キャビネットの半分を専用の置き場に変更した点。 ・施設内だけで対応できない問題については、区役所や関係団体に意見を繋いでいる点。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「情報公開ファイル(利用者会議資料)」、現場確認(スポーツ室、ミーティング室) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケートの集計結果及び対応について館内2 か所(スポーツ室・ミーティング室)に掲示し、希望者が閲覧可能な「情報公開ファイル」に綴って周知に努めている点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見ダイヤルのポスターを館外・入口・各室に掲示して周知に努めている点。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付前にご意見箱と記入用紙・筆記用具を備えている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(玄関ロビー掲示)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 玄関ロビーに苦情解決の仕組みのフローを掲示している。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「運営日誌」「技術相談票」	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・苦情の内容により、スタッフミーティングで現場対応するか、館長から区役所に技術相談や要望を出して解決を図るプロセスが確立している点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「運営委員会資料(サービス向上及び経費節減努力事項)」、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設パンフレット・利用案内チラシ ・協会及びスポーツ会館ホームページ ・施設内外掲示板 ・施設協会他施設 ・港南区役所PRボックス ・広報よこはま港南区版 <p>に掲出・配架する等、PRに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:施設パンフレット、利用案内、Webページ、広報よこはま港南区版、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内外の掲示板や法人が管理運営する他施設の掲示板に施設情報を掲示する他、広報よこはま港南区版に自主事業の案内を掲載して、PRに努めている点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関に「利用案内」の他、「ご利用のみなさまへ」「予約受付について・利用申込方法」等のチラシをラックに備えて利用者への情報提供に配慮している点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・使用要綱(利用要綱)・事業計画書・事業報告書、運営委員会議や利用者会議の資料、利用者アンケート等を「情報公開ファイル」に目次とインデックスを付して綴り、ファイルを閲覧できる旨を受付や玄関に掲示している点。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「応当日の予約受付について」、Webページ</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・1か月前の応当日に受付抽選するなど公平な方法で行う旨を、館内で配布するチラシ「応当日の予約受付について」やWebページにて公表している点。</p>	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修の実施実績」「職員研修開催状況(R6)」「ミーティング綴」、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年マンネリを防いでテーマを変えて研修を実施している点(昨年度は横浜市の人権施策基本方針、今年度は「性別の記載」に関する人権問題について新聞記事などを紹介して研修した)。</p> <p>・具体的な利用者とのケースで応用が利くように身近な問題を取り上げ、工夫している点。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「事業報告書」、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・R5自主事業は、18種類(新規11, 継続7) 43回実施延べ参加者数854名があった点。 ・受付の机に「自主事業年間予定表」を配架し、掲示板に自主事業のポスターと自由に持ち帰れるA5 版のチラシをクリップ留めして、自主事業の集客に努めている点。 	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの要望をアンケートや受付を通じて把握し、要望に即した事業を実施している点。 	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・施設内外掲示板及び外柵 ・広報よこはま港南区版 ・スポーツ会館だより(年4回) ・協会及びスポーツ会館ホームページ ・施設協会他施設 ・自治会町内会掲示板などを活用してPRしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「下野庭スポーツ会館だより」「広報よこはま港南区版」、Webページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「下野庭スポーツ会館だより」にQRコードを掲載し、Webページへのアクセスを容易にしている点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方々が「気軽に・気持ちよく・楽しく」利用できるような運営を目指しています。 ・新採用時には、協会の概要(設立の趣旨など)とともに、各施設において求められるもの(①お客様満足度の向上、②公共の場としてのルール保持、安全・快適の確保、他のお客様への支障防止(①と②のバランスの取れた運営)、③コスト意識、より効果的・効率的にするための工夫)を丁寧に説明しています。 ・スタッフ研修資料を使って、「スタッフの基本的姿勢」や「スポーツ会館の利用者対応」について、確認・共有しています。 ・運営委員会や利用者会議での協議の内容や様子をスタッフミーティングで共有し、日頃の取組(目指している運営ができてきているかなど)の確認を行っています。 ・一人勤務であるため、事務室外での作業を行う際は、子機を持参し対応できるようにしています。 ・制服、名札を着用し、職員としての自覚を促しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付に貸出用の老眼鏡とうちわを備えて接遇向上に努めている点。 ・利用者が目に付きやすい下駄箱に忘れ物を入れるカゴやポスターを掲示して周知に努めている点。 ・「スタッフの基本的姿勢」や「スポーツ会館の利用者対応」について、確認・共有している点。 ・従来の物品販売に加え、歩数計の電池の販売を始めて利用者サービス向上を図っている点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をされていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価表や事業報告書、アンケート結果をもって、目標とする利用者数等の達成状況、利用者の声などについて確認しています。また、その内容は全員で共有しています。 ・スタッフが日常的な場面で感じる改善点をできるだけ、運営に反映できるようにスタッフミーティングを毎月開催しています。 ・スタッフミーティングではスタッフだけの協議の場も設け、よりフランクに話し合えるようにし、次回のミーティング時などに館長を交えた話に反映できるようにしています。 ・上記話し合いの中で、まつりの準備を進めたり、自主事業の内容を検討したり、館内の整備・飾付などがスタッフの協力で行うなどの取り組みがなされています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・Webページの分析でグーグルアナリティクスを使用して、状況を確認している点。 ・令和5年度は令和4年度に比べて利用者数が2%増え、ミーティング室の利用も増えている点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・スタッフ間の情報共有化を運営日誌やLINEを活用し伝達の漏れを防ぎ即時対応している点。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・R6年7月に近隣に類似施設が開所して以降、利用者数が前年比で30%減少しているため、早急に対策を検討する必要がある。
- ・アンケート結果から、「自主事業の開催を知らない」(35%)、「会館だよりが発行されていることを知らない」(70%)、「Webページを知らない」(61%)点が課題であるため、利用者の70%を占める65歳以上以外にも広く施設の存在を知ってもらえるような告知方法の検討が求められる。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・チェックリスト「仕事一覧表」を用いて、午前・午後・夜間の時間帯ごとに清掃の実施を確認・押印し、漏れのないよう努めている点。 ・入口周りや周辺道路、外に設置した掲示板や自動販売機、外窓、トイレ・更衣室(シャワー室)・洗面台等の清掃は、午前・午後スタッフの仕事として組み込まれ清潔感を維持している点。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年度から、備品の区分が3万円以上から10万円以上に変更されたが、それに応じた備品台帳を備えている点。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年度に購入のパソコン1基の他、高価品7品について備品台帳に基づき現認し、全てシールを貼付して適正に管理している点。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スポーツ会館という特性から、部屋の床や屋外ひろばについては、日々目視による安全点検を行っている点。 ・比較的使用頻度の高い卓球台の安全性は、毎月初日の開館日に午後担当スタッフと夜間担当スタッフで点検する仕組みとしている点。 ・安全上不具合等を発見した場合は、日々の記録である「運営日誌」に詳細な課題解決策の検討と修理方法を記載し、情報の共有化と安全・安心の提供に取り組んでいる点。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・分別業務を適切に行うため次の対応を取っている点。 ①事務室内用に分別化したゴミ箱を設置している。 ②屋外にプラスチック、可燃ゴミ、紙ゴミを大型ポリバケツに分別し、剪定材はポリ袋に入れて保存し、産廃業者への引き渡しを行っている。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消毒用のアルコールを館内各所に配置して感染対策に配慮しています。 ・施設・設備等の管理・清掃は職員のほか、専門的な分野に関しては委託業者が行い、異常や不具合を発見した際は速やかに必要な対応を行う事としています。 ・「スタッフの具体的な職務」(マニュアル・研修資料)に基づき、館内外の清掃を実施し、清潔な状態を確保しています。 ・年間2回、専門業者による館内清掃を実施しています。 ・その他屋外の樹木剪定、消防設備点検は、専門の業者に委託し、良好な環境・安全の保持に努めています。 ・シャワー室に、使用後に水滴を清掃するためのワイパーや雑巾等を設置して利用者の衛生に配慮しています。 ・一人勤務で日頃できないので、スタッフ総出で草刈りを実施して植栽管理に配慮しています。 ・スポーツ室やミーティング室の鏡に、衝突による破損から保護する自製のマットを吊り下げ、事故防止と備品の長寿命化に配慮しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、現物確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消毒用のアルコールを館内各所に配置して感染対策に配慮している点。 ・シャワー室に、使用後に水滴を清掃するためのワイパーや雑巾等を設置して利用者の衛生に配慮している。 ・スポーツ室やミーティング室の鏡に、衝突による破損から保護する自製のマットを吊り下げ、事故防止と備品の長寿命化に配慮している点。 ・ウォータークーラー前面に、利用者が安心して使用できるように説明を掲示している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ総出で草刈りを実施して建物の外構整備に配慮している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・道路側のブレースの下部に錆が見られるため今後の経過に留意し、耐震補強なので錆が進んでいる場合は区に報告するとよい。 ・当初の盛り土に問題があったのか建物東側の通路の亀裂が著しいので、進行に留意するとよい。 ・使用停止中の電気給湯器について修繕、取替、あるいは撤去を関係部署に相談するとよい。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「機械警備カード持ち主確認書」、現場確認</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・1日3交替制でスタッフ一人勤務の運営であることから、スタッフ全員に入室キーを配布し鍵の管理責任者はスタッフ全員として、鍵の保有状況を「機械警備カード持ち主確認書」で行っている点。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・午前と午後の2回、スポーツ室、ミーティング室、屋外ひろば、外回りを巡回し、「業務日誌」の施錠及び確認箇所チェック済み確認欄に捺印して、巡回の徹底を図っている点。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・建物内外や不審・盗難・火災等事故発生の可能性がある視点について、その対応と対応例を定めた「事故防止チェックマニュアル」を備え、危険予知的対策を実施している点。 ・施設・設備の安全性やサービス内容等のチェック手順を含めた詳細な「下野庭スポーツ会館 仕事一覧表」を策定し、綿密な業務活動を遂行している点。 	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:事故防止対策について 対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・5月のミーティングにて事故の未然防止、8月のミーティングにて熱中症対策を取り扱い、事故防止に努めている点。 ・法人で作成した「ヒヤリ・ハット事例集」を館長会議で共有し、事故防止に努めている点。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市策定の「指定管理者災害対応の手引き」をひな形に、①災害時の施設使用の協力について、②事前の準備、③発災時の対応の3項目について当施設の実勢を盛り込んだ「災害対応マニュアル」を作成している点。 ・港南区と法人が締結した「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき当施設を「補完施設」として提供し、マニュアル記載の防災用物資を「備蓄(スポーツ室器具庫)一覧表」により保管管理している点。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・消防計画に則り、防災訓練として令和5年度には利用者も含めた地震対応避難訓練を実施し、令和6年度は災害対応マニュアルの内容確認を行った点。 ・勤務体制に十分な個数のヘルメットを全員分6個用意し、ミーティング室の壁のすぐに取りやすい位置に掛けている点。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・災害対応自動販売機を設置している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スポーツ室の東南部の鉄扉は、直接、交通量の多い道路に繋がりが出口が階段なので、飛び出し時の危険度が高い。開扉による換気効果はあるものの、道路からの塵埃や冷気・熱気の取込みも予想される。現在は「緊急時以外の開閉はご遠慮ください」と掲示して開扉を利用者に委ねる形であるが、管理責任の見地から「常時閉」とし、換気等の必要時のみ利用者の安全に十分配慮して開扉するなど検討するとよい。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長が近隣の野庭地区センターの館長と兼務しており、緊急時でも短時間で対応可能である点。 ・協定書上、常時1名以上の体制のところ、午後5時から5時半は業務引継・点検等のため増員して2人体制としている点。 	

②協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・一人勤務体制のため、館長と当日の出勤スタッフは毎朝電話連絡して開錠を確認している点。 	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付横にファイルを設置して希望者が閲覧可能としWebページで公開している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・使用要綱(利用要綱)・事業計画書・事業報告書、運営委員会議や利用者会議の資料、利用者アンケート等を「情報公開ファイル」に目次とインデックスを付して綴り、ファイルを閲覧できる旨を2か所(受付・玄関)に掲示している点。 ・Webページに事業計画書や事業報告書等を掲載し、情報公開に積極的に取り組んでいる点。 	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修計画「会議・研修 計画」には、研修内容・対象者・目的・実施時期等を記載して、安定的に研修を行っている点。 ・法人主催で全体職員研修を実施し、職員の健康研修等に意欲的に取り組んでいる点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修の実施実績」「職員研修開催状況(R6)」「令和6年度第1回スタッフ研修」、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:人権、個人情報保護、業務関連、防犯、防火・防災・災害対応、救急救命法・AED取扱訓練、コンプライアンス、指定管理者制度、施設の管理運営体制、メンタルヘルス等 対象者:スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人主催の全体研修を2回開催し、全員が受講できるように配慮している点。令和5年度は外部講師を招いて「働く人のメンタルヘルス」をテーマとして職場での心の健康づくりに取り組んでいる点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会事務局が実施する全体研修は、同じ内容の研修を2日に分けて実施し、全員が参加できるようにしています。 ・上記研修は悉皆研修として勤務扱い(出張扱い)・交通費実費支給で実施しています。 ・下野庭スポーツ会館では、防火管理者をスタッフから選任することとしており、必要な資格取得のため防火・防災管理者研修を受講(勤務扱い)させています。 ・毎月開催の定例ミーティングの機会を利用して、身近に感じられる資料を使った研修を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「職員研修の実施実績」「職員研修開催状況(R6)」「令和6年度第1回スタッフ研修」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人主催の全体研修を2回開催し、交代で全員が受講できるように配慮している点。 ・研修を悉皆研修として勤務扱い(出張扱い)・交通費実費支給により、職員の資質向上と負担軽減を図っている点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「職員研修開催状況(R6)」「スタッフミーティング綴」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長が出席した外部研修(人権研修)や館長会議、区民利用施設等ネットワーク施設交流会等をグループウェアやスタッフミーティングで報告することにより情報共有を図っている点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する（新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない）。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「下野庭スポーツ会館 会館手引き・窓口対応マニュアル」のファイルに、「窓口対応マニュアル」や「団体登録の受付について」、「個人卓球のご利用方法」等を備え、実践している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・協会事務局が実施している全体研修や複数施設が一緒になって実施する研修、個別に施設が実施している研修のほか、業務に必要な資格取得のための研修に参加しています。こうした研修内容は、毎月スタッフ全員参加で開催しているミーティングで共有したり、振り返りしています。ミーティングは、スタッフの資質向上・情報共有化の取り組みとしても意識して実施しています。	資料「運営日誌」「業務日誌」「スタッフ研修」「スタッフミーティング綴」、ヒアリング
・主体的なスタッフの取組を奨励することとしており、ミーティング時の積極的な意見表明や提案を歓迎しています。これら意見や提案は、できるだけ実施できるよう取り組んでいます。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・自主事業について、各スタッフが年間2から3事業を担当しており、事業企画から講師選任、広報・募集、実施、報告までを責任をもって対応してもらっています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・心肺蘇生法、AED緊急対応研修を受講した経験から、必要性を痛感し、自主事業としての企画につながりました。	・月1回のミーティングにて情報共有化に取り組み、スタッフからの意見や提案を奨励して、積極的に議論・フィードバックしている点。 ・各スタッフが自主事業を年間3講座ほど企画から講師選任、広報・募集、実施、報告まで責任を持って担当する役割を担うことにより、資質向上を図っている点。 ・「運営日誌」「業務日誌」や、メール、グループウェア等により情報共有している点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・法人で「個人情報保護取扱マニュアル」や「個人情報取扱特記事項」、「個人情報保護方針」、「個人情報取扱い10か条」等を作成・整備しており、「個人情報保護方針」を入口横に掲示し、施設Webページでも個人情報保護方針を公開している点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・掲示物「個人情報保護方針」にて個人情報の管理責任者が館長であることを記載し、Webページの「個人情報保護特定個人情報保護の取り扱いについての基本方針」において個人情報保護の責任体制を明確化している点。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・例年5月に個人情報保護研修を実施し、受講者がほぼ同じであるため、毎年手法や内容を変更して実施している点。(今年度は法人の「個人情報保護方針」「個人情報取扱い10か条」、昨年度は利用者の個人情報は「個人の財産」などをテーマとしている。)	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報を記入する用紙を「利用許可書」に限定し、個人情報の目的を明示して個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを記載して個人情報保護に配慮している点。また、「個人情報は大切に扱います」のポスターを受付に掲示して個人情報を目的外に使用しない旨を周知している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報を記入する「利用許可書」に、個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを明記して、個人情報保護に配慮している点。</p>	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内パソコン、保管庫、シュレッダー)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報に係る書類はキャビネットに施錠保管している点。 ・パソコンにチェーンを取り付けて盗難防止を図っている点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人にてインボイス制度や改正電子帳簿保存法の適切な管理のために記録欄(登録番号、電子保存、備品台帳記載等)を設けて帳簿に記載している点。 ・収入伝票は赤色で印刷して支出伝票と区別し、整理番号や連番の記載により明確化して事務処理の効率化を図っている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規定第7条(H28.4.1)「総勘定元帳」「支出伝票」他、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館長(施設出納責任者)と出納担当者、法人本部経理担当者、事務局長(会計責任者)によるそれぞれの役割分担を明確にして4重のチェック体制を敷いている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度収支施設別内訳表」「令和5年度収支予算書兼決算書」、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人が管理運営する11施設それぞれの決算内訳及び法人本部の経理を明確に区分し、各施設の決算を一覧できるよう「令和5年度収支施設別内訳表」にまとめている点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 下記の3項目について伝票の存在を確認した。 ①修繕費、②備品購入費、③機械警備費	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・通帳・印鑑は施設で保管せず、法人にて保管することでリスク軽減を図っている点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度から館長を野庭地区センターとの兼務で配置しています。 ・下野庭スポーツ会館が所有する遊具を、野庭地区センター事業に貸し出すなどの連携を図っています。 ・簡単な修理や草むしりなど、できるものはスタッフで行っています。 ・館内のLED化やトイレの自動点灯、洗面所の自動水栓等により節電・節水に努めています。また、ポスターにより、節電・節水を呼びかけ、「電気はこまめに消す」、「水は大切に使う」など利用者にご協力をいただいています。 ・野庭地区センターを会場に、協会傘下複数の施設職員の研修会を合同で実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「サービス向上及び経費削減努力項目報告」「光熱水道量分析グラフ」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長が野庭地区センターと兼務して業務を行うことで業務効率化と人件費削減に努めている点。 ・館内のLED化、トイレの自動点灯、洗面所の自動水栓等により節水・節電に努め、館内各所に節電を呼びかけるポスターを掲示して、利用者に協力を仰いでいる点。 ・草刈りや鏡カバー作りなどをスタッフが行って経費削減に努めている点。 ・四半期ごとに「光熱水道量分析グラフ」で増減理由と今後の取組を検討している点。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の自己評価結果を踏まえ、今年度の計画・目標として具体的な数値や行動目標を交えて反映しPDCAサイクルを活用し、継続的な改善(例えば利用者アンケートの実施と意見の反映、施設利用環境の改善等)に取り組んでいる点。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度管理運営業務報告書」「業務点検結果シート(令和5年度総括)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度管理運営業務点検報告書」「業務点検結果シート(令和5年度総括)」 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・四半期ごとのモニタリングにおいて、運営状況を報告し、区と指定管理者で協議している点。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者公募時に提案した事業計画内容に基づき、年度ごとの自己評価表(目標設置・評価)を作成しています。 ・指定管理者公募時に提案した事業計画内容(5か年で取り組むこととしたもの)をスタッフと共有し、その達成に向けた取組が各年度毎の事業計画に反映されていくことを確認しています。 ・自己評価表(目標設置)について、定例ミーティングでスタッフと共有し、弱みと強みを検討し、全員で目標達成を目指しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「令和5年度自己評価表」「令和6年度目標設定」「公募時事業計画書」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・具体的数値を設定して目標を見える化している点(例えば、R5年度自主事業計画において延べ参加数500人の目標設定に対し854人が参加した)。 ・自己評価表作成にあたり、目標設定や評価について、グループウェアでスタッフと共有し、スタッフミーティングでも意見を収集している点。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・名札の裏に施設の運営方針、行動判断基準を記載した「エシックスカード」を常時携帯して、職員の意識向上に努めている点。 ・毎年、スタッフが「業務分担表」を用いて担当業務(統計、シフト、会計、ゴミ・洗濯等)をローテーションすることで、スタッフのスキル向上を図っている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書等をWebページで公表している旨とそのQRコードを掲示して、当施設の積極的な情報開示のPRと受付の業務負担軽減に繋がるとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「よこはまウォーキングポイント」に参加(リーダーの設置)し、市民の健康増進に協力しています。今年度から歩数計の電池を販売しています。 ・「ペットボトルキャップ回収事業」「マイボトル推進事業」への参加 ・インクカートリッジ回収事業への参加 ・港南区民活動支援センターと連携した取り組みや、行政関係機関からの要請(市各種計画推進、防災)、自治会町内会との連携に積極的に参加・協力し、各種情報発信基地としての役割を担っています。 <p>具体的には、港南区役所が進めている登下校時(8時頃と3時頃)に子どもを見守る環境づくりを行う「港南ひまわり83(ハチサン)運動」のポスターを掲示して利用者に啓蒙しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーを設置して市民の健康増進に協力している点。 ・登下校時(8時頃と3時頃)に子どもを見守る環境づくりを行う「港南ひまわり83(ハチサン)運動」のポスターを掲示して利用者にPRしている点。 ・インクカートリッジの回収箱、ペットボトルキャップ回収箱を設置し、「マイボトル推進事業」に参加して、資源リサイクルに協力している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・こうなん区民利用施設協会では、「横浜健康経営認証クラスAAA」の認証を受け(R4.3.25)、職員の健康を経営視点から捉え健康経営の方針を掲げ進めています。 ・兼務者館長とスタッフ(非常勤職員)を中心とした施設運営が求められる中で、毎月定例で開催される(全員参加の)ミーティングの機会を有効に活用し、目標や成果、また、種々の情報等の共有化を図っています。 ・スタッフが抱える課題や疑問点等をミーティングの場での出し合い、一人で抱え込むことがないように、オープンな話し合いの場所を設けてきています。 ・限られた資源の中で、スポーツ会館の取組は、スタッフ一人一人の力に負う部分が大きなものになっています。日々の利用者との対応(「声掛け・気配り」)、草むしりや清掃、整理・整頓など、スタッフの会館や会館を利用する人々を大切にしたいが、会館運営を支えています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>掲示物「横浜健康経営認証」「脱炭素取組宣言」、横浜市Webページ</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・R5年度に地域との繋がりでまつりの物販で野庭町の農家の野菜を販売した点。 ・法人及び館が「横浜健康経営認証クラスAAA」の認証を受け(R4.3.25)、職員の健康を経営視点から捉え健康経営の方針を明確に表明し実践している点。 ・法人及び館が脱炭素取組宣言を行って(R6.11.13)、横浜市の脱炭素取組の応援を受けることになる点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋外ひろばに横浜横須賀道路からの落下物に注意の掲示があるが、今後も継続して注意する必要があるため、事故防止チェックマニュアルの確認場所と視点に加えるとよい。